

# COOP'SOL

Boletim Informativo nº22

01/Março/2010

## **Cooperantes:**

Uma vez mais através do Boletim Informativo chegamos até vós, em nosso entender a sua regularidade demonstra bem a postura da Direcção em transmitir a todos os Cooperantes a gestão da Cooperativa.

Em termos gerais e em jeito de balanço ao triénio 2007-2009 sublinhando também críticas e soluções á actividade desenvolvida em prol da Cooperativa consolidando na nossa perspectiva uma gestão equilibrada.

Quando elaborámos a lista dos Órgãos Sociais tivemos como prioridade que a constituição da mesma reunisse elementos com uma postura credível de Cooperante.

Quando a submetemos ao sufrágio da Assembleia tínhamos muito bem definido os objectivos e as metas a que nos propúnhamos.

**Candidatamo-nos para... «Para servir a Cooperativa, não para nos servirmos da Cooperativa».**

O facto de contarmos já por décadas de actividade como Cooperantes e muitos com currículo como órgãos da Cooperativa dá-nos o direito de não aceitarmos recados de ninguém embora saibamos que se pode sempre melhorar/evoluir.

A nossa humildade não nos inibe de evocar o estatuto; da dedicação, rigor e transparência convictos que o exercício deste mandato só pode ser um exemplo a seguir.

## **Comunicações:**

- Sendo estas a razão da existência da Cooperativa devem ser sempre consideradas prioritárias.

Partindo deste princípio logo no início do mandato tomamos as medidas necessárias para estabilizar as mesmas anulando o sistema da repetidora por não ser compatível com o nosso volume de chamadas.

Diariamente e sempre numa forma empenhada combatemos a indisciplina via – rádio/viatura/Central... e vice – versa internamente, sempre com o objectivo de rentabilizar eficazmente o triângulo...Cliente – Operadora – Viatura, cujo vértice superior é sempre o cliente.

Não tem sido fácil mesmo com activação do 2º canal e tentando implementar mecanismos para libertar o 1º canal apenas para entrega de serviço..., mas combater vícios de trinta e tal anos de indisciplina via – rádio... torna esses segundos os mais difíceis de gerir.

O passado provou-nos que por vezes só a tecnologia consegue solucionar a falta de profissionalismo, nessa perspectiva estamos actualmente a renovar a sala das operações, informatizando a mesma, dando passos seguros para uma mais-valia futura.

### **Gestão Financeira:**

A seriedade dos homens deixou de ser um ponto de honra de muitos e passou a ser um privilégio de alguns.

### **A nossa Central não estava imune, tivemos que a vacinar blindando o sistema.**

Começamos por aí, passou a existir um só responsável pelo dinheiro que mensalmente presta contas ao Tesoureiro que as fiscaliza, seguidamente são rectificadas pela informática do Secretário.

Administrativamente toda a orgânica interna é informatizada, resultando daí rigor e transparência em toda a gestão.

É certamente um bom exemplo começar por analisar os serviços a crédito, nomeadamente os da Hemodiálise pela sua importância financeira, a eficácia do seu processamento permitiu dar resposta na elaboração dos exigentes processos mensalmente entregues na Segurança Social, para isso conjuntamente responsabilizamos os motoristas pelas guias de transporte e preços, internamente os responsáveis pelos mesmos estão obrigados a deslocarem-se aos centros de saúde sempre que a situação o exija.

Actualmente e desde a reunião entre Direcção e os responsáveis pelos Centros de Saúde de Cascais e Parede tudo tem decorrido como o estipulado.

## **ONDE FOI POSSIVEL ... REDUZIR**

**Empréstimo Bancário** – Redução nos juros teve algum significado na altura que foi efectuado.

**Operador Telefónico** – A mudança de operador permite-nos poupar cerca de 150,00/200,00 Euros mensais.

**Seguros** – Redução de 50% no seguro das Operadoras, tinha um custo trimestral de 500,00 Euros.

**Serviços de limpeza** – Continua a ser executada internamente, no mandato anterior inicialmente tinha um custo de 350,00 Euros mensais.

**Consumíveis** – Há um apelo constante á sua contenção.

**Solucionou-se também** recorrendo a contactos pessoais o problema do crédito da P.T.

**Na parte jurídica** não se gastou um cêntimo e tivemos algumas intervenções nessa área.

Não podemos deixar de fazer referência na manutenção geral e dando como exemplo portas e janelas a necessitarem de intervenção urgente na pintura e reparação das mesmas, mão-de-obra em parte efectuada por elementos da Direcção, (estavam orçamentadas em 3.500,00 Euros, gastou-se uma terça parte).

Abdicando do seu descanso e em alguns casos com os táxis parados á porta da Central, zelando pelo património de todos os Cooperantes enquanto os restantes facturavam.

## **ONDE SE GASTOU...**

**Comunicações:** - Bastão da antena.

**Sala das Operadoras** – Aparelhagem de rádio telecomunicações e alteração de bancadas, computadores e informatização da mesma.

**Informática** – Legalização de programas e site.

**Mobiliário** – Cadeiras de escritório e das Operadoras, estantes, aquecedores, esquentador, vitrina, quadros e recuperação de material Histórico.

**Manutenção** – Reparações de muros e portões, pinturas, estantes de arrumação no gabinete da Direcção, anexo e garagem, etc. ....

No nosso entender tirando partido duma boa gestão, conseguimos manter mensalmente o saldo positivo e concretizar os objectivos, alcançando metas.

Na última prestação de contas aos Cooperantes Março/2009, afixamos na sala da Assembleia Geral todos os mapas de gestão.

### **Servicos da Central (Hemodiálise):**

Na verificação aos valores dos créditos que mensalmente são pagos aos Cooperantes, pontualmente solicitamos aos mesmos a deslocação á Central para esclarecerem os valores apresentados.

Seguidamente afixamos em Maio/2008 um aviso na Secretaria apelando á contenção dos valores e que denunciaríamos aqueles considerados acima da média.

Não resultou...toma-mos a decisão de elaborar uma lista e apresentá-la em Assembleia Geral, Dezembro/2008.

Os Sócios presentes sugeriram a penalização de 1 euro e um dia, a proposta foi discutida e aprovada.

**Não foi fácil verificar 22.000 serviços (vinte e dois mil).**

Reconhecemos alguns casos pontuais duvidosos, aceita-mos explicações e corrigimos algumas situações de quem se dignou a dialogar em reunião de Direcção. Noutros casos contra factos não houve argumentos.

Nunca foi nossa intenção denegrir quem quer que fosse..., mas também não era justo uns cumprirem e outros não.

**Direitos e obrigações iguais e no final todos lucramos.**

Em 2009 demos continuidade á fiscalização dos valores apresentados, e para o efeito criamos uma nova folha de registos mais detalhada, separando as idas/retornos dos serviços efectuados dentro do Concelho para que não houvesse

lapsos, diversas colunas para especificar os valores incluindo a das observações sendo esta importante para a transparência dos mesmos.

Fiscalizado o 1º Semestre de 2009, foram chamados á Central 30 Cooperantes, cujos valores estavam acima da média e sem justificação assinalada.

Ao longo dos anos as Direcções não dispunham sequer de meios eficazes para fiscalizar convenientemente os valores, o cliente em causa não discute preços é a crédito...estavam reunidas as condições para que existisse falta de rigor.

Nestes, como noutros casos temos todos que interiorizar que os valores têm de ser uniformes, a existir o contrário tem que haver justificação assinalada.

Se ligar o taxímetro á hora da marcação anunciada pela Operadora, se ao chegar á porta da Clínica (Vale Santa Rita) não ligarem o taxímetro e depois vão dar a volta á EMAC seguidamente põem-se a ler o jornal á espera que o cliente lhe bata no vidro, ou se outras corridas têm gratificação porque é que estas não têm, ou ainda não se liga o taxímetro e depois isto dá mais ou menos isto.

Fora do Concelho o cliente tem direito de equacionar que o táxi nem sempre está á porta da Clínica (Pode por exemplo estar na Praça de São Domingos) o telefonema é feito com a devida antecedência, mas como já se está a ¾ hora á porta... alguém tem de pagar isso (O que está regulamentado é que os taxímetros só podem ser ligados após o cliente/doente se encontrar dentro do carro).

Ou se responderem de São Pedro de Sintra, Queluz, etc. só se pode ligar o taxímetro a uma distância aproximada a saída do nosso Concelho (é de lei).

- Estes são apenas alguns exemplos.

Temos que alterar a mentalidade «é a Central que paga»

A Direcção presta contas às entidades com quem tem protocolos, e aos Cooperantes.

Se não houver boa gestão deste protocolo tem por consequência a alteração do valor da quota o que em nosso entender não será necessário nos próximos anos, mas para isso é preciso que ele continue a existir sendo rentável para todas as partes nele envolvidas.

## **Serviços a crédito:**

Iniciados no mandato anterior com raízes em várias Direcções mas que nunca obteve consenso (excepto os serviços de hemodiálise), embora se reconheça que as condições actuais são outras (Só se tornaram viáveis) com a chegada dos computadores – solidificamos a gestão de créditos, criando regras internas para os mesmos fixando taxas administrativas uniformes e contratuais dando resposta positiva a empresas e particulares convictos da mais valia para os Sócios que obtêm o lucro directo quando os efectuam, a taxa cobre a gestão evitando ainda desvios para prestadores paralelos anulando a sua margem de manobra.

Se a nossa resposta fosse negativa deixamos de ser opção, assim e praticando os preços de lei temos percorrido muitos quilómetros.

Actualmente a concorrência interna pratica preços de 0,33 cêntimos por quilómetro, nem sequer vamos adjectivar essa postura, limitamo-nos a enviar a fotocópia da tabela para as seguradoras.

Nesta e noutras situações vêm á memoria e plagiando um dirigente da Antral quando em conjunto com as autoridades foram fiscalizar os clandestinos do norte do país que transportavam ilegalmente trabalhadores em carrinhas para Espanha, a grande maioria das candongas era praticada por industriais de táxis.

**É desmotivante trabalhar assim.**

## **Disciplina:**

**Indiscutivelmente tem sido imagem de marca desta Direcção.**

Como se depreende das páginas anteriores ela foi abrangente em toda a gestão da Cooperativa a mais mediática os castigos (Anunciados via – rádio).

Para mais fácil compreensão temos que abordar a questão da disciplina em diversas vertentes.

**Primeiro Ponto** – Esta Direcção trabalhou sem rede ... ou seja sem comissão de disciplina, não por opção mas devido aos elementos convidados se terem refugiado em falsas desculpas.

No passado não foi a atitude que tivemos.

Exceptuando um elemento da actual Direcção todos os outros pertenceram a comissões de disciplina.

- Não é fácil ser frontal, dando a cara.

**Segundo Ponto** – Recuando Na História da Cooperativa acreditamos que muitos de vós irão reflectir, uns lembrando..., para os outros com menos anos de profissão..., os exemplos seguintes ajudam a compreender a luta que se vem travando em prol da disciplina.

Expressões frequentes via – rádio para exemplificar a indisciplina de então.

### **Estacionado na praça a primeiro**

- Respondia-se ... Estou cá na praça e sou o camisola amarela.
- A viatura 99 ... Estou cá na praça e sou o nine – nine.
- A viatura 12 ... Identificando-se o Senhor Doze.
- Se o primeiro não respondia ... Estou cá na praça e o colega da frente está a dormir.
- Quando alguém era sobreposto e entendia que estava mais perto. – A resposta era ... Esse Senhor julga que está a ensinar a missa ao padre.
- Discussões via – rádio a toda a hora.
- Apanhados a responder de onde não estavam, era frequente.

Não foram as Comissões de Disciplina e Direcções que no Terceiro e Quarto Mandato anterior anularam esta indisciplina que estavam equivocadas...

Foi quem a seguir não teve frontalidade para lhe dar continuidade.

Foram principalmente essas Comissões de Disciplina que fizeram escola, anulando definitivamente algumas dessas atitudes.

A actual Direcção é composta por alguns protagonistas dessa fase disciplinadora, só poderíamos dar mais uns passos em frente.

Caros Cooperantes memorizem a seguinte frase,

**- Quando não se combate a indisciplina, ela cresce.**

Como somos apologistas desta máxima só poderíamos fazer a seguinte leitura da disciplina e aplicar a “Regra de Ouro”, ou seja...

Fazer cumprir um conjunto de regras aprovadas nas Assembleias Gerais que são soberanas e vinculam todos os Cooperantes, e, que se chama “Regulamento Interno”.

As regras são uma consequência dos abusos.

**O Artigo 60º, foi a voz de comando, para quem tinha dúvidas.**

Á seis anos que andamos a dar formação ás quartas – feiras, têm sido para muitos o verdadeiro C.A.P.

Primeiro exigimos de nós... cumprimos, temos legitimidade para exigir dos outros... que cumpram.

Embora tenhamos a consciência dos inimigos que granjeamos a título gratuito pois não ganhamos nada com o negócio, mas a postura profissional de muitos cresceu.

A recompensa ... é gratificante ter contribuído para a moralização do sector.

Só elaborando uma acta semanal se conseguia transmitir a actividade desenvolvida, reconhecemos que fez falta essa divulgação seguramente muitos de vós assinavam também decisões tomadas.

**Por convicção tentámos sempre passar a mensagem que os colegas são para respeitar, e, os clientes são de todos quando os transportamos. No final o Brio – Profissional demonstrado, tem por consequência que a nossa porta se fechou..., mas a do colega fica aberta para o serviço seguinte.**

### **Operadoras:**

Não é fácil fazer uma análise rigorosa das Operadoras, sem equacionar as duas partes.

Para isso é preciso apontar os **defeitos**, mas não nos podemos esquecer das **virtudes** e ter em consideração que sendo elas o coração da Cooperativa, são o elo de ligação entre o Cliente e Motorista, a interligação da parte **interna** com a parte **externa** da Central, nem sempre é fácil a sua conjugação.

Escrito de outra forma...

A falta de empenhamento, Brio Profissional e de respeito pelo local de trabalho, não são falsas questões, são uma realidade, mas essa postura não pode ser apenas referenciada às Operadoras, tem de ser de igual modo apontado por vezes aos maus profissionais do volante.

**A boa ou má prestação do serviço depende de um conjunto de factores.**

**Às funcionárias da Central;** tem de se exigir ética profissional, ou seja:

- Educação para com os clientes.
- Atendimento rápido dos telefones.
- Entrega de serviço de uma forma responsável.

**Aos Sócios e Motoristas:** Lembrar que não temos só direitos mas também obrigações.

- De estar atentos às chamadas.
- De responder á primeira quando a nossa posição assim o exige.
- De não interromper a Central constantemente com a repetição das moradas, desconhecimento das mesmas, pedidos e informações descabidos quando por vezes temos alternativas.
- De sobrepor-se às chamadas sem ter a noção que a sua posição o permite.
- Responderem ocupados á segunda vez que a chamada é alertada (com medo que a chamada fuja).
- Responderem de uma forma aflitiva (os chamados aflitos que se pudessem faziam-nas todas).

È que em simultâneo as Operadoras desempenham várias funções, não é só atender telefones e alertar chamadas:

- Marcações, anulações, extras (respectivas Guias), créditos (registo dos processos), valores, locais aonde as viaturas respondem, ocorrências, justificações, reclamações, perdidos e achados, registos internos (telefonemas dos motoristas, acções disciplinares, regras e horários de penalizações), informações, desconhecimento de moradas, etc..., etc...

+(mais) – Atendimento do 2º canal, que alem do apoio normal e justificativo, têm a sobrecarga dos empatas que nada sabem e nunca ouvem.

**Quanto mais tempo se levar a entregar um serviço, mais tempo o cliente espera para ser atendido, uma grande percentagem das reclamações tem origem neste ciclo vicioso.**

A quem compete alterá-lo ... a todos nós.

As propostas que fizemos em Assembleia Geral para alteração do Artigo 17º “Operacionalidade”, tinha como objectivo agilizar este ciclo, mas o combate que fizemos durante o triénio tem sido não permitir, por exemplo:

A repetição de moradas no canal de serviço obrigou os motoristas a estarem atentos;

Chamada entregue em princípio não se retira, obrigou as Operadoras a ter responsabilidade até á entrega da mesma, (são apenas dois exemplos).

Mas houve mais lutas

Anulou-se por vezes a diferenciação no trato das Operadoras para com os Motoristas, com mel na voz para uns... e vinagre para outros... detectando a origem, autêntica fábula do gato e do rato, mas a experiência deste pelouro teve os seus frutos.

Em Assembleia divulgaremos se necessário, diversas histórias de motoristas para com as Operadoras no desempenho das suas funções (desde telefonemas/Mensagens/Marcações/Desmarcações/Laranjas/Limões), depois quando lhes sai a fava ... a Direcção é ditadora.

E, há ainda quem defenda a gestão por gente alheia á Cooperativa..., meus Senhores isto tem que ser gerido... é por gente com conhecimento do terreno que pisa.

Uma vez mais é tudo uma questão de disciplina e sem margem para dúvidas que as regras impostas e a constante fiscalização, alterou positivamente a eficácia do serviço.

No último bilhete – postal de Boas Festas às Operadoras (Mas serve para muitos motoristas) estava incluída a seguinte frase:

“A vossa postura profissional cresceu, mas ainda não se tornou adulta”

### **Protocolos:**

Sempre receptivos á possibilidade de tirar partido de parcerias que de alguma forma fossem vantajosas para a Cooperativa e seus Cooperantes, sabendo á partida que nem sempre é fácil passar essa mensagem, tivemos a iniciativa de tentar obter algumas contrapartidas dos espaços existentes.

É certamente um bom exemplo o gabinete de Contabilidade a funcionar no início de cada mês na Cooperativa, os preços praticados pela concorrência em muitos casos a sua mensalidade dá para pagar o trimestre, além da comodidade de numa deslocação efectuar dois pagamentos Central/Contabilidade.

Adesão por enquanto ainda não é significativa, porque se o fosse tínhamos argumentos e, fazia parte do objectivo inicial ter mais essa vantagem que era negociar a avença que a Central paga, esta dava o espaço e o gabinete a prestação do serviço, anulávamos assim uma despesa mensal de 500 euros da Cooperativa e, por consequência a todos nós futuramente na contenção da Quota.

**Outro exemplo;**

**O técnico de rádio – Este acordo de cavalheiros tem um balanço positivo.**

Todos nós sabemos por experiência própria que a diversidade dos seus clientes reduz a sua disponibilidade... hoje na Amadora amanhã no Seixal.

E nós muita vez a precisar dele... não podia ser, como é filho da terra tínhamos de encontrar uma forma de ter prioridade... o João faz parte de nossa equipa.

Propusemos então a utilização da garagem... e passou a ser mais fácil obter os seus serviços, nomeadamente a manutenção da Central,

**- Sempre prioritária para o seu bom funcionamento**

Tem havido um retorno favorável entre as horas de trabalho e o valor cobrado.

A Central actualmente é o ponto de encontro, sempre que precisamos dos serviços do Técnico de Rádios.

**Imobiliária – R.S.P.**

Os cartões com os contactos telefónicos Central/R.S.P. são pagos por esta imobiliária tendo como contrapartida a divulgação da credibilidade da sua empresa sediada na Urbanização Parque de São Domingos.

Sempre que transportamos clientes a necessitarem de serviços imobiliários, indicada a R.S.P. como uma solução credível, terá esta uma atenção com os motoristas que proporcionem futuro negócio.

- Inicialmente a R.S.P. – imobiliária, pagou a todos os Cooperantes a mensalidade da Geotáxi.

**Cooperativismo:**

Palavra teoricamente rica em intenções com objectivos muito simples de serem entendidos mas que facilmente são adulterados por Cooperantes que não têm como princípio “uma postura de partilha”.

Como a intenção só por si não resolve;

Neste caso as alternativas são as regras, em nosso entender pertinentes sempre que os princípios sejam postos em causa.

Bem fundamentadas a actualização de regras de funcionamento são um indicador para aferir as competências das Direcções, durante este triénio e sempre que a situação o exigiu, diversas propostas foram apresentadas, discutidas e aprovadas em Assembleia Geral.

## **Balanço Técnico:**

**A central estava a funcionar, mas com algumas deficiências.  
Tínhamos motivos para mudar.**

- A central telefónica constantemente com números bloqueados.
- Consolas rádios com botões que não funcionavam.
- Computadores constantemente avariados....Em 2 anos todos os computadores tiveram avarias, a maioria 2 vezes.... Chegou-se a levar um e ficar á espera de outro.
- Todos os computadores e respectivos programas encontravam-se sem licença, existindo a possibilidade de multas e apreensões, tendo como consequência a perda de dados e a execução de processos-crime.
- Três avarias no relógio de ponto no espaço de 8 meses.
- O gravador Mirra com uma nova drive e a precisar de uma segunda.
- Não tínhamos qualquer registo informático ou estatístico, sobre clientes, funcionárias, telefonemas, serviços entregues ou desempenhos.

## **Procuramos soluções**

### **Numa primeira fase:**

- Compramos um servidor, e entre legalizar os computadores da Direcção e Secretaria, ultrapassados, e comprar novos e actuais, com todos os programas legalizados, a diferença era no total cerca de 400€.
- Optamos por comprar os 2 computadores com os respectivos programas.

### **Segunda fase:**

- Vários orçamentos recebidos de programas, material informático, rádio, telefones, relógio de ponto, gravadores.
- Optamos por aqueles que considerámos na altura serem os melhores para a central, e que se encontravam dentro das nossas possibilidades, incluindo sistemas de rádio, telefone, informática, e gravação, tendo sido contemplada a sala das operadoras com:
  - Substituição de cabos.
  - 3 Computadores, (os necessários).
  - 6 Monitores.
  - 4 Consolas rádio, feitas de raiz.

- 3 Programas de registo rádio, com identificação das viaturas por 1º e 2º canal.

### **Em fase de instalação:**

- Atendimento telefónico através do computador mas mantendo as consolas.
- Gravações telefónicas feitas no servidor mas mantendo em alternativa o gravador MIRRA.
- Programa de entrega de chamadas que permite:  
Funções relógio de ponto. Registrar clientes, por números de telefones, moradas, contactos, departamentos, buscas automáticas.  
Relatórios e contas correntes de cada cliente. Relatórios por carro.  
Relatórios de marcações, de desempenho das operadoras, numero de telefonemas atendidos e tempo de espera, números de serviços e chamadas entregues.  
Registos disciplinares. Ficheiro de sócios e de motoristas.  
Busca automática por: numero telefone, moradas, clientes, contactos.  
Futuramente chamar á praça.

### **Em relação ao Futuro**

Sabemos que no futuro a entrega de chamadas será por via GPS, e esse será provavelmente o próximo passo, mas com um sistema realmente eficaz, e com provas dadas, mas que de momento é demasiado caro...

Ao ser adoptado de futuro, qualquer que seja o sistema, os equipamentos e melhoramentos que estamos a fazer são compatíveis.  
Continuaremos a ter chamadas telefónicas e como reserva o rádio.

### **Praça do Hospital Dr. José de Almeida (Alcabideche)**

Nas chamadas para todo o complexo do Hospital têm prioridade as viaturas que responderem da praça do hospital.

*A elaboração dos Boletins Informativos tem por base a Artigo 60º, do Regulamento Interno desta Cooperativa, sendo da responsabilidade de todos os Cooperantes, Artigo 25º, transmitir e dar a conhecer o seu conteúdo aos funcionários e comunicar à Central qualquer falha dos mesmos.*

*A direcção*



